

## نظمت جولة لمسؤولي المبيعات في منطقة الخليج تضم أكثر من 35 مسؤولاً «ماريوت العالمية» تزيد عدد فنادقها إلى 74 خلال الـ 4 سنوات المقبلة في منطقة الشرق الأوسط



فلايمير دباح ومسؤولو ماريوت العالمية خلال المؤتمر الصحفي (سعود سالم)

ماريوت لهم وشكرهم على جهودهم ومناقشة المشاريع الممكنة والمفيدة للطرفين بشكل شخصي». وتعكس هذه الخطوة الوسائل المتبعة التي تعتمدها ماريوت في تطوير أعمالها، لتعزيز جهود المبيعات وإبراز الاستراتيجية المتفاعلة التي تقوم بها ماريوت لتقوية علاقاتها مع عملائها الرئيسيين في المنطقة.

● محمود فاروق

التي تقوم بها كل عام تؤكد على التزام ماريوت تجاه المنطقة، حيث باتت جزءاً من استراتيجيتها التي نتطلع من خلالها إلى قضاء أكبر وقت ممكن خلال زيارتنا لكل مدينة، وهذه تعد خطوة بارزة نحو تعزيز علاقاتنا طويلة الأمد مع عملائنا في المنطقة، التي هي بدورها أساس نجاح ماريوت العالمية، مضيفاً أن هذا الحدث يظهر مدى الولاء للعملاء وهي فرصة مثالية لإبراز تقدير

### 7 مليارات دولار حجم تحصيلات موقع ماريوت دوت كوم



### عقود وعلامات ماريوت العالمية حول العالم

- تعمل شركة ماريوت العالمية بعقود إدارة وامتياز للفنادق تحت علامات ماريوت، جي ديليو ماريوت، الريتزكارلتون، ايديشن، مجموعة أوتوغراف، رينيسانس، وريزيدنس إن، كورتيراد، أجنحة تاون بليس، فيرفيلد إن، أجنحة سبرينغ هيل وبولغري، تطور وتشغل منتجات للعطلات تحت علامات نادي ماريوت للعطلات ونادي الريتزكارلتون وغراند ريزيدنسز من ماريوت، وتشغل بالامتياز أو الإدارة علامات تملك بالكامل من ضمنها الريتز-كارلتون ريزيدنسز وجي ديليو ماريوت ريزيدنسز وماريوت ريزيدنسز وتشغل شقق ماريوت الفندقية وتوفر السكن المفروش الخاص بالشركات من خلال

- تقسم ماريوت إكزيكوتيفا، إضافة إلى تشغيلها مراكز للمؤتمرات.
- يقع المقر الرئيسي للشركة في بيتسدا، في ولاية ميريلاند الأمريكية، ويعمل لديها حوالي 129 ألف شخص وفق الأرقام المعلنة في نهاية العام 2010.
- أدرجت شركة ماريوت العالمية ضمن أفضل الشركات الفندقية وأفضل مواقع للعمل وفق تصنيف مجلة فورتشن.
- خلال السنة المالية 2010، سجلت شركة ماريوت العالمية مبيعات من عملياتها المستمرة بقيمة 12 مليار دولار تقريبا.

كشف نائب الرئيس للمبيعات العالمية لمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا في ماريوت العالمية فلايمير دباح عن التوسعات التي تستهدفها «ماريوت» خلال الفترة المقبلة التي تشمل زيادة عدد الفنادق إلى 74 فندقاً خلال السنوات الأربع المقبلة في منطقة الشرق الأوسط، مشيراً إلى أن عدد فنادق ماريوت بمنطقة الشرق الأوسط إلى 23 فندقاً فيما يصل عدد فنادق الماريوت بالعالم إلى 3700 فندق يقدمون خدماتهم في 70 موقعا ودولة حول العالم.

وأضاف دباح على هامش المؤتمر الصحفي الذي عقد أمس الأول للإعلان عن جولة ماريوت العالمية التي تضم أكثر من 35 شخصا من مسؤولي ماريوت من جميع أنحاء العالم والتي بدأت من أبوظبي في 1 مايو الماضي وانتهت في الكويت أن التغيرات السياسية التي تشهدها بعض البلاد العربية لم تؤثر على نسبة الأشغال أو الحصص السوقية لماريوت بينما شهدت ارتفاعاً خلال الفترة الماضية خاصة منذ بداية العام الحالي، مشيراً إلى أن موقع ماريوت دوت كوم احتل المرتبة السابعة عالمياً من حيث حجم المعاملات المالية حيث تم تحصيل ما يزيد على 7 مليارات دولار من الحجوزات والخدمات التي تقدمها ماريوت على الموقع الإلكتروني.

وحول جولة ماريوت العالمية قال دباح أنها تهدف إلى تعزيز التواصل بين مسؤولي إدارة الفنادق والعملاء القيمين، والتعريف بالنشاطات الحديثة والعروض المشوقة التي ستطرحها ماريوت العالمية خلال فصل الصيف حيث تضم قائمة المشاركين في الجولة مديريين عامين من مختلف منشآت ماريوت ومسؤولين من الشركة من مختلف أنحاء العالم تشمل منطقة الخليج والولايات المتحدة الأمريكية ودول شرق آسيا، وتشمل جولاتهم وأبوظبي وبي وجدة والرياض والكويت والدوحة.

وتابع قائلاً: «إن الجولة السنوية



مسؤولو «الخطوط البريطانية» و«سفرات البركات» عقب التكريم

## لحصول الشركة على المركز الأول في المبيعات «الخطوط البريطانية» تكرم سفرات البركات لعشرين عاماً من التميز على التوالي

بين الطرفين، بما يعكس الفهم المشترك لمتطلبات العميل أولاً وأخيراً، سواء من قبل الخطوط البريطانية أو من قبل موظفي شركة سفرات البركات الإكفاء.

وكان وفد الخطوط الجوية البريطانية يتضمن مدير التجاري الإقليمي للشرق الأوسط بول دي رينزيس الذي بدوره قال: «إننا نتفخر بالخطوط البريطانية دور مكاتب السفر كأداة تنشيط دائم لمبيعات البريطانية سواء للسفر أو للسياحة، فإن فلسفة البريطانية تعتبر تلك المكاتب شركاء في تطوير المبيعات وزيادتها». وأضاف: «من هنا جاء حرص البريطانية على التعاون السدوات التعريفية من وقت لآخر والقيام بزيارات ميدانية

للمكاتب بهدف تزويدها بأخبار الناقل البريطانية ونشرات الأسعار أولاً بأول، والترحيب كذلك بموظفي مكاتب السفر لتكوين فكرة كافية عن الطائرات والخدمات المميزة على أرض الواقع». من جانبه، عبر مدير عام شركة سفرات البركات» تيسير بركات عن سعادته قائلاً: «إن شراكتنا مع الخطوط الجوية البريطانية مميزة جداً ومعززة من خلال خدماتنا لعملائنا الكرام والذين يبحثون دائماً عن الأفضل حيث إن شعارنا دائماً وابتداءً من أول يوم لنا في السوق السياحة الكويتي هو خدمة نخبة المسافرين من خلال التعامل الجدي، الاهتمام بالتفاصيل والالتزام بالجودة».

### ندوات تعريفية تقوم بها «البريطانية»

### لمكاتب السياحة

### بهدف تزويدها بأخبار

### الأسعار والخدمات

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

### المميزة للناقل

## «هيونداي» تتقدم ثلاثة مراكز على مؤشر «J.D Power» لخدمة العملاء



سيارات «هيونداي» تشهد ارتفاعاً في مؤشرات خدمة العملاء

تفيد كلا من العملاء والبائعين، إذ أنها تظيل من عمر السيارة الافتراضي وتحافظ على أداؤها للعملاء، وفي المقابل فإن مرافق الخدمات قد تحقق مصادر دخل إضافية للبائع، وأضاف بأن هناك مفتاح رئيسي يجب على الوكلاء إدراكه وهو تدريب موظفيهم لتقديم الخدمات وطرح ضرورتها إلى العملاء بطريقة صحيحة بما يخدم السيارة حقاً دون إضافة مزايا غير مبررة بهدف الضغط على العميل لشراؤها، بدوره، قال مدير مبيعات شركة شمال الخليج التجارية الوكيل الحصري لسيارات هيونداي بالكويت، عدنان عيسى: «سرنا بنتائج المؤشر التي تؤكد مدى رضا العملاء عن إحدى أسرع العلامات نموًا في سوق السيارات، فمنح العملاء تجربة متميزة في اختيار وامتلاك سيارة هو من أولويات هيونداي وكل وكلائها في العالم».

تجدر الإشارة إلى أن «هيونداي» حققت عدداً من الإنجازات العام الحالي، إذ حصلت على عدد من الجوائز والألقاب حول العالم، منها على سبيل المثال لا الحصر: ● حصلت سيارة «هيونداي إنترا 2011» على جائزة القيمة المتبقية الأولى من «ALG». ● احتلت «هيونداي» المركز الأول من «Brand Keys & Kelley Blue»

حقت هيونداي نجاحاً جديداً بتسجيلها مركزاً متقدماً على مؤشر الرضا عن خدمة العملاء الذي أجرته مؤسسة «J.D Power» الأميركية لعام 2011، لتتأخر بذلك العلامات التجارية الفخمة، ولم تتميز هيونداي في جودتها فقط بل تكنت من الحفاظ على موقعها القوي في رضا العملاء مع الخدمات الإضافية التي يقدمها العملاء مثل جودة الخدمة، وتقديم الاستشارة وسرعة المباشرة في تقديم الخدمة، ومرافق الصيانة في المركز ونقل السيارة في حال تعطل السيارة.

الجدير بالذكر أن «J.D Power» هي مؤسسة أميركية يعتمد العملاء على نتائج دراستها قبل اتخاذ القرار بشراء أي سلعة تجارية، وقد اكتسبت مصداقيتها عبر السنوات وباتت بمنزلة المرجع بالنسبة للراغبين في اقتناء سيارة جديدة. وقد احتلت «هيونداي» المركز السادس من بين أبرز العلامات التجارية المتواجدة في قطاع السيارات العالمي وذلك بتسجيل 783 نقطة على مؤشر خدمة العملاء لعام 2011 من بين 21 علامة تجارية، أعلى بخمسة مراكز عن متوسط الصناعة ومتقدمة ثلاث مراتب عن العام الماضي. ويهذه المناسبة، قال مدير الأبحاث في «ج دي باور»، جون أوزبورن أن تقديم خدمات إضافية

احتلت المركز السادس من بين أبرز العلامات التجارية المتواجدة في قطاع السيارات العالمي وذلك بتسجيل 783 نقطة على مؤشر خدمة العملاء لعام 2011 من بين 21 علامة تجارية، أعلى بخمسة مراكز عن متوسط الصناعة ومتقدمة ثلاث مراتب عن العام الماضي. ويهذه المناسبة، قال مدير الأبحاث في «ج دي باور»، جون أوزبورن أن تقديم خدمات إضافية

### العملاء

### العملاء

### العملاء

### العملاء

### العملاء

### العملاء

### العملاء

### العملاء

### العملاء

### العملاء

## شكراً لعملائنا الكرام



شركة سفرات البركات تحقق المركز الأول في المبيعات على الخطوط الجوية البريطانية للسنة العشرون على التوالي



شركة سفرات البركات  
BARAKAT TRAVEL CO.  
22401011 + (965) 22401021 + (965) 22407315  
info@barakattravel.com

